서비스 이용 고객 전화 설문

결과 보고서 | 전화 설문(CATI)

2026년 6월

한결서베이(연습용 가상 자료)

요약

- 전반 만족도는 5점 만점에 평균 **3.9점**이었다. 표 3.
- 4점과 5점을 준 응답자는 **67.6%**였다. 표 3.
- 연령이 높을수록 평균 점수가 높았다. 20대 3.6점, 60대 4.1점.
- 재구매 의향 「있다」는 **61.5%**였다. 표 4.

> **일러두기**
> 이 보고서의 만족도는 5점 척도의 평균 점수이며, 비율은 4점과 5점 응답자를 합해 응답자 800명을 분모로 계산했다.

1. 조사 개요

표 1 조사 개요

항목	내용
조사 기간	2026년 6월 1일부터 6월 12일까지
조사 대상	최근 6개월 안에 서비스를 이용한 만 20세 이상 64세 이하
조사 방법	유선·무선 전화 면접(CATI)
표본 크기	800명
표본오차	95% 신뢰수준에서 ±3.5%p

표 2 연령별 응답자 수

연령	응답자 수(명)
20대	130
30대	220
40대	250
50대	170
60대	30
합계	800

2. 조사 결과

표 3 전반 만족도

구분	평균(점)	4·5점 응답 비율(%)
전체	3.9	67.6
20대	3.6	-
30대	3.9	-
40대	4.0	-
50대	4.0	-
60대	4.1	-

표 4 항목별 평균과 재구매 의향

항목	값
가격(평균, 점)	3.4
품질(평균, 점)	4.1
응대(평균, 점)	4.0
재구매 의향 「있다」(%)	61.5

주. 연령별 4·5점 응답 비율은 조사하지 않았다.